

MANUAL DE CALIDAD

de

FUNDACIÓN

PADRINOS de la VEJEZ



PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. DESCRIPCIÓN	5
CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5
1. OBJETO	5
2. ALCANCE	5
3. DESCRIPCIÓN	5
1) Orientación hacia quienes participan en nuestros programas	5
2) Política de calidad	5
3) Compromiso de la dirección	6
4) La organización y responsabilidades	6
5) Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección	7
6) Comunicación interna	7
7) Planificación de la calidad	8
8) Sistema de Gestión de la Calidad	8
9) Control de la documentación	9
10) Control de los registros de la calidad	9
11) Equipo de Mejora	10
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	10
CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS	11
1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	11
2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	12
CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	19
1. OBJETO	19
2. ALCANCE	19
3. DESCRIPCIÓN	19
1) Generalidades	19
2) Recursos humanos	19
3) Instalaciones y entorno de trabajo	19
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	19
CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS	20
1. OBJETO	20
2. ALCANCE	20



3. DESCRIPCIÓN	20
1) Planificación de la calidad.....	20
2) Procesos relacionados con la formación y prestación de servicios.....	20
3) Diseño	21
4) Compras	21
5) Control de la prestación del servicio.....	21
6) Preservación del servicio	21
7) Identificación y trazabilidad.....	21
8) Participante de los Programas Formativos y de Servicios.....	21
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	22

CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO_____ 23

1. OBJETO.....	23
2. ALCANCE	23
3. DESCRIPCIÓN	23
1) Planificación	23
2) Determinación de la satisfacción participante de los programas	23
3) Auditorías internas	23
4) Medición y seguimiento de los procesos.....	24
5) Medición y seguimiento del servicio	24
6) No conformidades	24
7) Análisis de datos.....	24
8) Mejora Continua.....	24
9) Acciones correctivas y preventivas	25
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	25



PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La FUNDACIÓN PADRINOS DE LA VEJEZ es una entidad de ÁMBITO e IMPLANTACIÓN ESTATAL y SIN ÁNIMO DE LUCRO que tiene como fin principal prestar atención integral a las personas mayores, dependientes del medio rural, al tiempo que apoyo a las familias comprometidas con su cuidado, dando especial relevancia a la mujer cuidadora.

Nace en 2014 desde la iniciativa de su fundadora ante la necesidad de intervenir en el ámbito de las personas mayores especialmente cuando no pueden dirigir su vida, ampliando sus fines en 2019 para ofrecer un apadrinamiento más amplio de las personas mayores que viven solas o necesitan ayuda por ser vulnerables.

Persigue facilitar prioritariamente a la población rural las oportunidades con las que cuenta el medio urbano en relación con los servicios sociales dirigidos a los colectivos más desfavorecidos. Se trabaja para que la población del medio rural acceda en condiciones de igualdad a los servicios, recursos y prestaciones, sin discriminación por razón de edad, lugar de residencia o género.

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de la FUNDACIÓN PADRINOS DE LA VEJEZ (en adelante FPV) se basa en el desarrollado por su fundadora Solidaridad Intergeneracional y tiene como objetivo mejorar la calidad en la prestación de servicios en todos los ámbitos de actuación.

FPV ha establecido indicadores de calidad para todos los servicios y actividades que desarrolla, con el fin de fomentar la participación de todas las personas que acceden a los distintos programas, así como la gestión de los procesos y la mejora continua en las actuaciones que la entidad realiza en el medio rural.

Contamos con un sistema propio de gestión de la calidad que ha sido diseñado con el marco de referencia de la Norma ISO 9001:2008 en la actualidad en revisión para su adaptación a la ISO 9001-2015 y también teniendo en cuenta el Modelo EFQM.

1. OBJETO

El presente manual de calidad tiene como objeto presentar el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad establece cómo se utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de los servicios que se prestan, así como en la formación en concreto en este área, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

2. ALCANCE

Afecta al diseño e implementación:

- ✓ Programas formativos en todas sus modalidades y especialidades
- ✓ Programas de servicios y prestaciones
- ✓ Programas de intervención
- ✓ Programas de empleo
- ✓ Programas sociosanitarios

Comprende todos los apartados que describe la Norma ISO 9001:2008.

3. DESCRIPCIÓN

El presente manual de calidad recoge tanto la política y valores que comparten las personas que forman parte de FPV, como la organización y líneas generales de actuación que se siguen en la realización de los diferentes trabajos y actividades, en el que se incluye el proceso de autoevaluación y la mejora periódica y estable.

La filosofía de FPV en materia de calidad, se ve reflejada en la política y objetivos que la propia dirección establece y se compromete a cumplir.

Los diferentes capítulos del manual de calidad hacen referencia a los procedimientos que describen más detalladamente la forma en que se realizan los trabajos.

Esta sistemática de realización del trabajo, así como las responsabilidades asociadas a las diferentes actividades, han de ser conocidas y aplicadas por todas las personas de FPV, a fin de garantizar la calidad de los servicios prestados y asegurar un eficaz funcionamiento de la organización.

El manual de calidad y la información en él contenida es propiedad de FPV y no podrá ser cedido o reproducido sin autorización expresa por parte de la dirección.

CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es establecer la política y objetivos de FPV, definir la organización y sus responsabilidades y describir la sistemática de la organización para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este capítulo afecta a todas las personas que componen la organización de FPV.

3. DESCRIPCIÓN

1) Orientación hacia quienes participan en nuestros programas

Todas las personas de FPV están permanentemente atentas a las posibles necesidades y expectativas de los participantes, con objeto de poder mejorar la calidad y el valor añadido de sus servicios.

Anualmente, la dirección de FPV realiza una revisión de su Sistema de Gestión de la Calidad en la que analiza las necesidades y expectativas de los participantes y establece los requisitos necesarios para lograr su satisfacción.

2) Política de calidad

En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar estable y periódicamente, FPV lanza un Proyecto de Mejora Continua, que tiene como objetivo articular en toda la Organización los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad.

La Política de Calidad de FPV persigue los siguientes objetivos:

- ✓ *Consolidar unos niveles adecuados de calidad* que hagan de quienes participan en nuestros programas, puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- ✓ *Implantación en FPV* de las normas de Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales, para todos los ámbitos de la organización.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

3) Compromiso de la dirección

El compromiso de la calidad es asumido por la dirección de FPV delegando en el Comité de Calidad las funciones correspondientes de supervisión y control, de forma que se asegure la implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

4) La organización y responsabilidades

La organización de FPV se refleja en el siguiente organigrama:



A continuación, se describen las funciones y responsabilidades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de los siguientes cargos:

DIRECCIÓN GENERAL

En materia específica de calidad:

- Establecer la Política de Calidad, y las formas de actuación de las diferentes áreas.
- Asegurarse de que se establecen los Objetivos de la Calidad
- Comunicar a toda la organización la importancia de cumplir los requisitos de los participantes de los programas formativos y de prestación de servicios
- Llevar a cabo las Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar la disponibilidad de recursos
- Nombrar un representante en materia de calidad
- Revisar y aprobar los documentos de calidad (Manual y Procedimientos)

COMITÉ DE CALIDAD

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requerimientos de los participantes de los programas formativos en todos los niveles de la organización
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar la Política de Calidad de FPV y la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

5) Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección

Para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de FPV es eficaz y se está cumpliendo los objetivos reflejados en la política de calidad de la organización, la Dirección establece la revisión anual del sistema de calidad. El informe de la revisión del sistema de calidad por la dirección refleja cualitativa y cuantitativamente los resultados del proceso de autoevaluación y mejora continua que tiene la organización en marcha.

Destacamos los principales resultados de la autoevaluación llevada a cabo por FPV:

- Evaluación y resultados de la política y objetivos de calidad
- Evaluación y propuestas de mejora de los materiales utilizados en la impartición de la formación
- Resultados e intervención derivados del proceso de evaluación de los clientes internos
- Resultados e intervención derivados del proceso de evaluación de los equipos de trabajo (clientes internos)
- Valoración de quejas y sugerencias de los servicios prestados a clientes externos.
- Propuestas de mejora de los servicios prestados
- Revisión de los objetivos contemplados en la revisión del SGC por la Dirección

6) Comunicación interna

El proceso de comunicación interno de FPV hace especial hincapié en mejorar y **conocer en profundidad** no solo los objetivos y proyectos que se desarrollan sino también adquirir un conocimiento exhaustivo de las páginas de la organización <https://fundacionpadrinosdelavejez.es/> de forma que redunde a los diferentes colectivos el traspaso de la información, contenidos y utilidades volcados en dichos espacios. Este proceso constituye una de las bases de la ejecución de los proyectos.



La experiencia acumulada por FPV durante estos últimos años indica que es necesario homogeneizar actuaciones y establecer protocolos de trabajo que mejoren la puesta en marcha de este tipo de proyectos. Con ello surge la elaboración de un procedimiento de **Comunicación y marketing**, entre otros, trata de lograr los siguientes objetivos:

- ✓ Establecer procesos de trabajo comunes que homogenicen la recogida de información de los diferentes usuarios independientemente del territorio en el que se lleve a cabo.
- ✓ Evitar duplicidad en los métodos de recogida de información que dificultan enormemente el proceso de comunicación y difusión de los proyectos.
- ✓ Mejorar la calidad de las actuaciones de comunicación y difusión llevadas a cabo por los equipos de trabajo de FPV durante el desarrollo de las diferentes actuaciones.

En proyectos de estas características el proceso de comunicación y difusión es fundamental.

7) Planificación de la calidad

Una vez establecidos tanto la política de calidad y el organigrama de la organización, como los objetivos para cada función relevante de la misma, FPV planifica los recursos necesarios y la sistemática de trabajo a seguir en la realización de los diferentes procesos de trabajo, para poder alcanzar los objetivos establecidos.

El establecimiento de una sistemática de actuación previamente planificada ha de permitir, no solo una mejor organización y un ahorro de esfuerzos en la realización de los trabajos, sino también una continua mejora de la organización.

Por ello, , FPV ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad documentado que contempla:

- ✓ Los procedimientos de actuación asociados a los diferentes procesos de trabajo
- ✓ Los recursos necesarios para su correcta ejecución
- ✓ Los procedimientos de actuación para canalizar las mejoras del funcionamiento de la organización

8) Sistema de Gestión de la Calidad

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está dividida en niveles:

- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Procedimientos Generales de Calidad
- ✓ Procedimientos Específicos
- ✓ Políticas (normativas internas)
- ✓ Modelo de RRHH
- ✓ Formatos

Dicha documentación establece los criterios a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo las distintas actividades de la organización.

Esta documentación se complementa con los registros, que son los documentos que dejan constancia de que las diferentes actividades y trabajos se han realizado de acuerdo con dichos criterios.



Manual de calidad

Es el principal documento utilizado para describir el Sistema de Gestión de Calidad y recoge la política y los objetivos generales de calidad; la estructura y organización de FPV y, de modo general, la descripción de todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan.

En él se hace referencia a la estructura de los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad y sirve de referencia para la implantación y seguimiento del mismo.

Procedimientos

Los procedimientos son documentos que describen la forma en que se realizan las diferentes actividades de la organización, definiendo quién, cómo, cuándo, con qué medios y dónde se realizan y estableciendo los registros que dejan constancia de su realización.

Los procedimientos son documentos de uso interno, cuya distribución está controlada según el procedimiento “Control de los documentos”.

Registros de calidad

Son los documentos generados al realizar una actividad que afecta a la calidad y que dejan constancia escrita de su realización.

9) Control de la documentación

Para asegurar que todas las personas pueden desarrollar su trabajo de modo eficaz y disponen de toda la documentación necesaria se ha establecido un sistema de control tanto de la documentación externa como de los documentos de origen interno que componen el Sistema de Gestión de la Calidad y que describen la forma de realizar las distintas actividades.

Por ello, FPV ha elaborado un procedimiento “Control de los documentos”, de mejora continua o de los cambios relativos a la organización. Dichas modificaciones serán revisadas por los responsables de las funciones que los diseñaron inicialmente, a fin de asegurar que los cambios se realizan de modo controlado y que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todas las personas de, FPV comprenden la importancia de mantener el orden y control de la documentación utilizada a fin de favorecer la eficacia en el trabajo y facilitar el acceso y consulta de la documentación a cualquier persona que lo requiera. Contempla tanto la aprobación y distribución de los documentos relativos a la calidad como la revisión y aprobación de sus posibles modificaciones. Dicho procedimiento permite asegurar que:

- Todo el personal dispone de las ediciones en vigor tanto de la documentación externa a utilizar como de la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad que le sea aplicable.

10) Control de los registros de la calidad

La importancia que los registros adquieren del Sistema de Gestión de Calidad se debe a dos aspectos fundamentales:

- ✓ El mantenimiento de los registros permite demostrar que las actividades se han realizado de acuerdo a las pautas establecidas.
- ✓ El análisis de los registros permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Gestión de la Calidad y detectar la necesidad, en su caso de acciones correctivas y preventivas que permitan su mejora y desarrollo.

Los objetivos de calidad de, FPV están estrechamente relacionados con los registros de calidad y lo procesos de la actividad principal de la organización, se trata de implantar unos objetivos que cumplan los siguientes requisitos

- ✓ Específicos y concretos adaptados a la actividad desarrollada por FPV
- ✓ Medibles y realistas tratando de cuantificar en datos alcanzables el objetivo propuesto
- ✓ Transmisibles a los propietarios del proceso, de forma que puedan implicarse al máximo en su desarrollo y lograr los objetivos

Apoyados por la Dirección y el Comité de Calidad, se tienen que plantear objetivos alcanzables, que puedan cumplirse, en definitiva, tienen que ser objetivos que doten a la organización de un proceso de mejora continua.

11) Equipo de Mejora

Forman parte de este equipo, la Dirección General, el responsable de calidad y responsables de áreas.

Este equipo tiene la responsabilidad del seguimiento de la operativa continua de las actividades de calidad en cada una de las áreas de trabajo, deberá de proponer e implantar mejoras, con el apoyo del resto de las áreas.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Control de los Documentos
- ✓ Control de los Registros de Calidad
- ✓ Revisión y Planificación del Sistema
- ✓ Procedimiento “Gestión de Personal” de cada área, en su apartado de “Comunicación Interna”.

CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En FPV se toman en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso en la prestación de servicios, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la prestación del servicio o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del Sistema de Gestión de la Calidad que ha de ser visible no sólo en el interior sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En general, se consideran los grupos de interés que se incluyen a continuación, señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación e información:

- **Beneficiarios:** Todas las actividades desde la solicitud de información, selección y admisión, perfil de beneficiario, organización y desarrollo de la actividad, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la intervención e inserción laboral, etc.
- **Profesionales-Socio-Sanitarios:** Todas las actividades desde apoyo en la selección y admisión, perfil, organización y desarrollo, sistemas de apoyo, política de los profesionales, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento, resultados, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Gestores/as y personal de apoyo:** Todas las actividades desde selección y admisión, perfil, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso, resultados, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Dirección de FPV:** Todas las actividades desde oferta de prestación de servicios, formación, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Empleadores:** Todas las actividades desde oferta formativa, prestación de servicios, perfil de usuario, calidad del servicio, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Proveedores:** Todas las actividades de compras y la gestión económica que generan las mismas.
- **Administraciones Públicas:** Todas las actividades desde oferta formativa y de prestación de servicios, perfil de formación, personal docente y de apoyo, progreso y rendimiento, calidad de la formación e inserción laboral.
- **Sociedad en general:** Todas las actividades desde oferta y demanda de servicios y formación, progreso y resultados docentes, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios, entre otros procedimientos.

Además de los aspectos mencionados anteriormente, son aspectos de interés general para todos los grupos, la información y difusión de información y la gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.



2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés, entre otros, la publicación y difusión de resultados, la gestión de quejas y sugerencias, gestión de incidencias y reclamaciones, satisfacción y felicitaciones, dichos indicadores son referencia para la toma de decisiones.

Todos los grupos de interés están representados en el Comité de Calidad.

Además, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos, a continuación, se muestran algunos de los indicadores que son evaluados dependiendo del servicio prestado.

Beneficiarios, son encuestados, para conocer su satisfacción sobre:

1. Organización del curso/actividad formativa
1.1 La persona responsable del curso se ha puesto en contacto con las entidades locales de municipios con sociedad en riesgo de exclusión social.
1.2 La persona responsable del curso se ha trasladado al municipio de los/as alumnos/as para realizar una sesión informativa sobre el curso/ actividad a realizar.
1.3 La persona responsable del curso ha consultado a los alumnos/as en cuanto a calendario, ubicación y duración del curso/actividad adaptándose a sus necesidades de conciliación de vida laboral y familiar.
1.4 Los alumnos/as han utilizado técnicas participativas para llegar a un acuerdo sobre calendario, ubicación y duración del curso/ actividad.
1.5 El curso/actividad cuenta con flexibilidad de asistencia, permitiendo la conciliación de vida familiar y laboral.
1.6 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material).
1.7 El número de alumnos/as del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso.
2. Contenidos del curso/actividad formativa
2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas.
2.2 El contenido presenta un lenguaje no sexista.
2.3 El curso cuenta con un tema sobre Igualdad de Oportunidades desde la perspectiva de género.
2.4 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica.
3. Duración y horario
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo.

3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso.
4. Formadores/as / Tutores/as
4.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje.
4.2 Conocen los temas impartidos en profundidad.
4.3 Tiene conocimientos sobre el análisis de género.
4.4 Ha promovido la participación igualitaria, independientemente de géneros de los alumnos/as.
5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados.
5.2 Los medios didácticos evitan el lenguaje y las imágenes sexistas.
5.3 Los medios didácticos están actualizados.
6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, máquinas, herramientas...).
6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso.
6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, máquinas).
7. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje
7.1 Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que me permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado.
7.2 El curso permite comprender y estar más sensibilizado para avanzar el en camino hacia la igualdad de género.
7.3 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación.
8. Valoración general del curso
8.1 Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo.
8.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo.
8.3 Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella.
8.4 He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional.



8.5 Ha favorecido mi desarrollo personal.
8.6 Me ha generado cambios positivos en cuanto a la autopercepción de género.
8.7 Me ha generado actitudes menos sexistas.
8.8 Me ha permitido ganar confianza y recursos para enfrentarme a las condiciones de desigualdad de género.
8.9 Me ha permitido tener más participación como agente de cambio y toma de decisiones.
9. Grado de satisfacción general con el curso
10. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA JORNADAS

Valore los siguientes aspectos de la jornada utilizando la siguiente escala de valoración

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo
1. Organización y duración de la jornada			
1.1 La jornada ha estado bien organizada (información, horario, material entregado)			
1.2 El número de asistentes ha sido el adecuado para el transcurso de la misma			
1.3 La duración de la jornada ha sido suficiente			
1.4 El horario ha favorecido la asistencia			
2. Instalaciones y recursos			
2.1 El aula e instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo de la jornada			
2.2 Los medios utilizados han sido adecuados y suficientes			
3. Contenidos y temas tratados			
3.1 Los contenidos de la jornada se han adaptado a mis expectativas			
3.2 Los temas tratados me han parecido claros y comprensibles			
3.3 Los aspectos que se han comentado me han enriquecido a nivel personal			
4. Documentación			
4.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados			
5. Ponentes			
5.1 La forma y metodología utilizada han facilitado el aprendizaje			
5.2 El o la docente conoce los temas impartidos con profundidad			
5.3 Los temas tratados se han llevado a cabo de forma clara y amena			
6. Valoración general			
6.1 La jornada, en general, ha respondido a mis expectativas			
6.2 La valoración de la jornada es muy positiva			
7. RED SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL			
¿Estaría interesado/a en formar parte de la Red de Solidaridad intergeneracional para el medio rural?	SI		NO
Si está interesado/a cumplimente la hoja adjunta con sus datos y entréguela a la organización			
Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el siguiente espacio:			
Sugerencias u observaciones:			

Muchas gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN

Valore los siguientes aspectos del curso utilizando la siguiente escala de valoración: (marque la casilla correspondiente)

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

1. Organización y duración	1	2	3	4
1.1 El curso ha estado bien organizado (información previa, cumplimiento de fechas, horarios y entrega de material)				
1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo de la formación				
1.3 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo				
1.4 El horario ha favorecido la asistencia				
2. Contenidos del curso	1	2	3	4
2.1 Los contenidos del curso responden a los objetivos y contenidos de un curso de estas características				
2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica				
2.3 Los contenidos han sido claros y bien estructurados				
3. Formadores / Tutores	1	2	3	4
3.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje				
3.2 El o la docente conoce los temas impartidos en profundidad				
3.3 Han facilitado la participación del grupo y han resuelto las dudas que han surgido				
4. Medios auxiliares e instalaciones	1	2	3	4
4.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados				
4.2 Los medios didácticos están actualizados				
4.3 El aula e instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso				
4.4 Los medios auxiliares han sido adecuados para impartir la formación (pizarra, proyector, TV, máquinas).				
5. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje	1	2	3	4
5.1. La relación entre la formación recibida y las diferentes tareas me han permitido avanzar en la adquisición de nuevos conocimientos				
5.2 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación				
6. Valoración general del curso	1	2	3	4
6.1 He ampliado mis posibilidades para acceder al mercado laboral o mejorar en mi empresa actual				
6.2 He ampliado mis conocimientos en relación con mi perfil profesional				
6.3 Ha favorecido mi desarrollo personal				
6.4 La valoración general del curso es positiva				
7. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el siguiente espacio:				

Sugerencias u observaciones:

Muchas gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA TALLERES

Valore los siguientes aspectos del taller utilizando la siguiente escala de valoración

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo
1. Organización y duración del taller			
1.1 El taller ha estado bien organizado (información, cumplimiento de fechas, horarios, material entregado)			
1.2 El número de asistentes ha sido el adecuado para el transcurso del mismo			
1.3 La duración del taller ha sido suficiente			
1.4 La distribución horaria ha sido adecuada			
2. Instalaciones y recursos			
2.1 El lugar dónde se ha llevado a cabo el taller reúne las condiciones adecuadas			
2.2 Los medios utilizados han sido adecuados y suficientes			
3. Contenidos y temas tratados			
3.1 Los contenidos del taller se han adaptado a mis expectativas			
3.2 Los temas me han parecido claros y comprensibles			
3.3 Las experiencias me han enriquecido a nivel personal			
3.4 Los materiales utilizados han sido adecuados para el desarrollo del taller			
4. El grupo			
4.1 Los participantes hemos participado con interés y fluidez			
4.2 El grupo ha estado implicado y se ha generado un buen ambiente			
5. Coordinadores			
5.1 El papel del coordinador/a ha sido adecuado			
5.2 El coordinador ha facilitado la participación e implicación de los asistentes			
5.3 Los temas explicados se han llevado a cabo de forma clara y amena			
6. Valoración general			
6.1 El taller, en general, ha respondido a mis expectativas			
6.2 Se han buscado soluciones de forma rápida y eficaz a las incidencias que han surgido			
6.3 La valoración del taller es positiva			
7. RED SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL			
¿Estaría interesado/a en formar parte de la Red de Solidaridad intergeneracional para el medio rural?	SI		NO
Si está interesado/a cumplimente la hoja adjunta con sus datos y entréguela a la organización			
Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el siguiente espacio:			
Sugerencias u observaciones:			

Muchas gracias por su colaboración



Órganos de Gobierno y Dirección de FPV:

Anualmente se elaborará un Informe de Resultados de Indicadores en el que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados el año anterior que, tras su aprobación, se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.

En los distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se produce un interés y una participación mayor o menor de los distintos grupos, según especificidad y requerimientos del proceso, es por ello la distinción entre implicados y otros grupos de interés.

CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. OBJETO

Este capítulo describe la forma en que FPV determina y proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de lograr la satisfacción de los participantes de los programas formativos y de servicios.

2. ALCANCE

Afecta a todas las personas de FPV.

3. DESCRIPCIÓN

1) Generalidades

La Dirección de FPV se encarga de proporcionar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos que permitan garantizar la calidad del servicio ofrecido a los participantes, tratando así de aumentar su satisfacción.

En la revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se comprueba la adecuación de estos recursos, identificando y planificando las medidas necesarias para cubrirlas.

2) Recursos humanos

FPV considera fundamental cada persona que forma parte de la Organización y considera su desarrollo como el desarrollo de la propia organización.

Así, el procedimiento que describe el proceso “Gestión de Personal” en cada área, contempla la forma en que se detectan, planifican y cubren las necesidades de formación de todas las personas, de forma que se asegura que todo el personal tiene la formación y apoyos necesarios para desarrollar de forma adecuada su trabajo.

3) Instalaciones y entorno de trabajo

Para poder llevar a cabo los trabajos de una forma ágil y eficaz todo el personal debe disponer de los equipos, documentación e instalaciones necesarios. Para ello, FPV dotará a cada persona con los equipos e instalaciones necesarios para la realización de su trabajo, con el fin de crear un óptimo entorno laboral y que esto repercuta en el logro de una mayor satisfacción de los participantes de los programas formativos y de servicios. En el procedimiento que describe el proceso “Infraestructuras”, FPV establece el modo en que se realiza la identificación, seguimiento y mantenimiento de las mismas.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento que describe el proceso “Gestión de Personal” el general de áreas comunes de FPV
- Procedimiento que describe el proceso “Infraestructuras”

CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS

1. OBJETO

En este capítulo se describen las disposiciones establecidas por FPV para llevar a cabo los diferentes procesos que afectan a la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Lo descrito en este capítulo se aplica en las actividades de:

- Planificación de la Calidad
- Procesos relacionados con los participantes de los programas formativos y prestación de servicios
- Diseño
- Compras
- Control de procesos
- Identificación y trazabilidad
- Control de equipos de seguimiento y medición

3. DESCRIPCIÓN

1) *Planificación de la calidad*

El manual, los procedimientos y los documentos de descripción de proceso planifican todas las actividades relacionadas con la calidad.

Sin embargo, cuando se considere la prestación de otros servicios no contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Responsable de Calidad elabora o modifica la documentación necesaria para su planificación, encargándose él mismo de su revisión y aprobación.

2) *Procesos relacionados con la formación y prestación de servicios*

Desde FPV se asume que la calidad del servicio ofrecido comienza por una adecuada identificación de las necesidades y expectativas del participante y de sus programas.

Por ello FPV ha elaborado los documentos de descripción de los procesos “Procesos de Atención al Cliente” en los que se describe la sistemática a seguir por FPV tanto para la identificación de las necesidades y de los requisitos de los servicios solicitados por los participantes como los requisitos para llevarlos a cabo.

FPV considera importante facilitar canales de comunicación con todas las personas vinculadas a la organización. Por ello en caso de que una persona quiera realizar una consulta, pedir información, transmitir una felicitación, poner una queja o incluso dar su opinión sobre los servicios prestados, simplemente tendrá que ponerse en contacto con FPV (Comité de Calidad-Responsable de Calidad) a través de teléfono, fax, mail o cualquiera de los buzones físicos o virtual que ofrece FPV o asistir personalmente a las instalaciones de FPV.

De esta forma se puede asegurar que el compromiso de servicio que FPV establece con los participantes de sus programas responde de forma adecuada a sus necesidades.

3) Diseño

La sistemática establecida en FPV para llevar a cabo las actividades de diseño y desarrollo de los programas de las diferentes áreas se encuentran establecidas en los documentos de descripción de los procesos “Diseño de Programas” de cada una de estas áreas.

4) Compras

FPV considera que, para poder prestar un servicio de forma satisfactoria y acorde con los requisitos establecidos, es importante conocer bien a los proveedores de productos/servicios utilizados para la prestación de los mismos.

Por este motivo, FPV ha establecido los documentos de descripción de proceso “Compras y Proveedores” que describen la forma en que se evalúa y selecciona a los proveedores, así como el modo en que se gestionan las actividades de compra, a fin de evitar que puedan producirse incidencias que afecten a la eficiencia o calidad de los servicios. Asimismo, queda establecida la sistemática establecida en FPV para la verificación de los productos comprados o de los servicios contratados.

5) Control de la prestación del servicio

Para poder asegurar la calidad del servicio que FPV ofrece a sus participantes es necesario llevar los correspondientes procesos a cabo de forma controlada.

El control de las operaciones correspondientes a estos procesos se apoya, básicamente, en:

- La documentación que describe la planificación del proceso.
- La formación del personal en las actividades necesarias para la realización del trabajo y la debida asignación de recursos de hardware y software, equipos, instalaciones, etc.
- El seguimiento y supervisión de las distintas actividades relacionadas con el servicio prestado.
- Las distintas funciones dentro de FPV llevan a cabo las distintas operaciones de los procesos con base en la planificación realizada.

6) Preservación del servicio

Este requisito de la Norma sólo es de aplicación en FPV en lo relativo a la correcta preservación de la documentación relacionada con el servicio a prestar. Con el fin de garantizar la adecuada conservación de la documentación que se utiliza durante la prestación de cada servicio, FPV ha establecido un control de dicha actividad que se basa en la definición de:

- Áreas de archivo establecidas por FPV que prevengan el daño o deterioro de los mismos
- Identificación adecuada de la documentación archivada

7) Identificación y trazabilidad

FPV mantiene para todos sus servicios una forma de identificación que permite tratar y gestionar individualmente cada prestación de servicio, desde el inicio hasta final del mismo.

8) Participante de los Programas Formativos y de Servicios

Con intención de proteger y salvaguardar los datos de los participantes derivados de los servicios prestados, FPV garantiza su confidencialidad y los mantiene debidamente identificados y archivados en carpetas personalizadas por participante de los programas en soporte informático y en papel, cuidando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos.



En caso de pérdida o deterioro de los datos, FPV se pondrá en contacto con el participante con intención de informarle de la situación y registrará lo ocurrido en el en el Informe de No Conformidad.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Documento de descripción de proceso “Procesos de Atención al Cliente”
- Documento de descripción de proceso “Compras y Proveedores”.

CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

1. OBJETO

Este capítulo describe la forma de actuar para llevar a cabo las actividades de medición, análisis y mejora que permitan a FPV superar día a día la calidad del servicio que ofrece a los participantes.

2. ALCANCE

Afecta a todas las personas de FPV.

3. DESCRIPCIÓN

1) *Planificación*

Para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a los participantes y llevar a cabo la mejora continua de la organización y de los procesos de trabajo, es necesario evaluar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este sentido, la realización de auditorías internas permite valorar la implantación, funcionamiento y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, mientras que la medida y seguimiento de los objetivos de calidad, establecidos en la revisión del sistema para cada uno de las áreas o unidades, permiten valorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en relación a:

- La satisfacción de los participantes y empresas
- El funcionamiento de los procesos de trabajo de cada función
- La calidad del servicio ofrecido

Los procedimientos y los documentos de descripción de proceso describen la forma en que FPV planifica y gestiona las actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora relativas a la evaluación de la satisfacción del estudiante/participante, el funcionamiento de los procesos y la calidad del servicio.

2) *Determinación de la satisfacción participante de los programas*

En el procedimiento “Expectativas y Satisfacción del Participante” se establece el método empleado en FPV para determinar la información relativa a la percepción del Participante con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

3) *Auditorías internas*

Para poder comprobar si la forma establecida en los procedimientos para realizar los diferentes trabajos y actividades es eficaz y para dar respuesta a las expectativas de nuestros participantes y cumplir con la política y objetivos establecidos, es necesario saber antes si las actividades se están realizando de acuerdo con los procedimientos.

Con este propósito, FPV planifica y realiza exámenes o auditorías internas para comprobar si se sigue lo descrito en los procedimientos.

Esto permite conocer si las anomalías detectadas en la prestación del servicio son debidas a que el sistema de trabajo establecido no es eficaz o a que no se está siguiendo dicho sistema.



El proceso seguido para la planificación, realización y registro de las auditorías, así como el modo en que se establecen las acciones correctivas, se describe en el procedimiento “Auditorías Internas de Calidad”.

4) Medición y seguimiento de los procesos

Siempre con la intención de mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, FPV ha identificado los procesos que lleva a cabo y ha determinado la secuencia e interacción de los mismos. Con el fin de poder controlarlos de una forma eficaz y poder realizar la medición y seguimiento de los mismos, en FPV se ha elaborado el procedimiento “Seguimiento y medición de los programas y de los procesos”.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, FPV ha fijado unos indicadores, que nos informarán del estado de cada proceso para, haciendo un análisis de esta información, tratar de obtener la mejora continua de los mismos.

Además, la medición y seguimiento de estos procesos y servicios podrá también obtenerse a partir de los Reconocimientos y Sugerencias de los participantes, que serán gestionadas según queda establecido en el documento de descripción de proceso “Reconocimientos y Sugerencias”.

Asimismo, FPV utiliza también las Auditorías Internas como una herramienta indispensable para realizar el seguimiento, la medición y el posterior análisis de los procesos, tal y como viene definido en el procedimiento “Auditorías Internas de Calidad”.

5) Medición y seguimiento del servicio.

A través de los procedimientos de descripción del proceso “Procesos de Prestación del Servicio” se describe la sistemática establecida en FPV para llevar a cabo el diseño de producto y la comercialización de programas formativos y de servicios

6) No conformidades

FPV ha elaborado el procedimiento “No Conformidades” donde viene definida la sistemática para garantizar que los productos, servicios y procesos no conformes se identifican y notifican para evaluar las medidas inmediatas que deben realizarse.

7) Análisis de datos

El Responsable de Calidad-Comité de Calidad recopila y analiza, a lo largo del año, tanto los datos relativos a la medición y seguimiento de los procesos bajo su responsabilidad, como los correspondientes a las no conformidades producidas, para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras.

8) Mejora Continua

Para llevar a cabo la mejora continua tanto de su organización como de la calidad del servicio ofrecido a los participantes, FPV analiza toda la información relevante relativa a las actividades de medición y seguimiento y lleva a cabo las acciones de mejora oportunas de su Sistema de Gestión de la Calidad de una forma planificada, según se describe en los procedimientos “Acciones Correctivas y Preventivas” “Mejora Continua”.

Para ello se hace uso de la política de calidad, el establecimiento de objetivos de calidad para cada función, la realización de auditorías, el análisis de datos y el establecimiento de acciones correctivas y preventivas.

Aunque metodológicamente, existe la posibilidad de realizar evaluaciones más complejas distinguiendo entre evaluación del **diseño**, evaluación de la **ejecución** y **evaluación** de los resultados, en la práctica en lo que respecta a la evaluación de la calidad, continúan estos modelos limitados, en la gran mayoría de los casos, a la administración de cuestionarios de satisfacción de los usuarios, generalmente haciendo uso de un modelo de cuestionario normalizado. En la actualidad, para la evaluación de las distintas actuaciones se está entendiendo principalmente la aplicación de dichos cuestionarios.

El proceso de mejora continua viene determinado “internamente”, por la voluntad de SI de aportar valor añadido a sus servicios. Es una calidad propia, pensada y actualizada, por sus equipos profesionales internos. Es un buen hacer que satisface, en primer lugar, a la propia organización y a sus responsables. Los valores, dimensiones, indicadores y criterios de esta calidad emergen de la propia definición y conceptualización que realiza FPV a partir de su experiencia y proyectos.

Este proceso de mejora continua se expresa también aportando nuevas dimensiones de control y evaluación, capacidad de anticipación y proyección de las necesidades de sus usuarios finales, es decir, de los equipos de trabajo responsables de la ejecución de las diferentes actividades desarrolladas por FPV.

9) Acciones correctivas y preventivas

Cuando cualquier persona detecta una no conformidad, incidencia, queja o posible mejora, lo comunica al Responsable de Calidad-Comité de Calidad para su registro.

El análisis de dichos registros y los asociados a los productos/servicios/procesos no conformes, permite el establecimiento de acciones correctivas y preventivas adecuadas que pueden incluir, en su caso, la modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La sistemática seguida para la implantación de las acciones correctivas y preventivas se describe en el procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Auditorías Internas
- Control de No Conformidades
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Reconocimientos y Sugerencias
- Seguimiento y Medición de los programas y de los procesos
- Mejora Continua
- Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Servicios
- Compras y Proveedores